



14.12.2017

---

**TALOUSHALLINTOPALVELULIIKELAITOKSEN  
JOHTOKUNTA**

**ESITYSLISTA**

**3 - 2017**

---

**KOKOUSHUTSU**

**Kokousaika**                    **14.12.2017 klo 8:30**

**Kokouspaikka**            **Kokoushuone Lipas 2.krs**

**Käsitellään**                **Tällä esityslistalla mainitut asiat**

Taloushallintopalveluliikelaituksen johtokunta



14.12.2017

---

Asia	Sivu
1 Kokouksen laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen sekä pöytäkirjan tarkastajien valinta	1
2 Taloushallintopalveluliikelaituksen selvitys toteutumatta jääneestä v.2017 sitovasta tavoitteesta	2
3 Taloushallintopalveluliikelaituksen vuoden 2018 toimintasuunnitelma	4
4 Taloushallintopalveluliikelaituksen johtokunnan kokousajat kevätkaudella 2018	6



14.12.2017

---

**1**

**Kokouksen laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen sekä pöytäkirjan tarkastajien valinta**

**Päätösehdotus**

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päättää todeta kokouksen laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi. Samalla taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päättää valita pöytäkirjantarkastajiksi jäsenet ja .

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



## 2

### Taloushallintopalveluliikelaitoksen selvitys toteutumatta jääneestä v.2017 sitovasta tavoitteesta

HEL 2017-012136 T 02 02 01

#### Päätösehdotus

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päättää antaa kaupunginvaltuustolle seuraavan selvityksen Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2017 toteutumatta jääneestä sitovasta toiminnallisesta tavoitteesta:

Vuoden 2017 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa. Em. selvitysten on oltava kaupunginkansliassa viimeistään 31.1.2018.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen sitovia toiminnallisia tavoitteita on vuoden 2017 talousarviossa kaksi: asiakastyytyväisyys on 3,8 ja tilikauden tulos  $\geq 0$ . Tilikauden tuloksen ennustetaan toteutuvan, mutta lokakuussa toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulos oli 3,7 (asteikolla 1-5), joten tavoite ei toteutunut.

Talpan asiakastyytyväisyyskysely uudistettiin 2016 ja toteutettiin uudistetussa muodossaan toisen kerran. Vuoden 2017 kyselyssä tavoitteena oli selvittää asiakkaiden palvelun saannin vaivattomuus, asiakastarpeiden ymmärrys ja asiakaspalvelun laatu. Kyselyn vastausprosentti oli 24 % (2016 = 25%).

Kyselyn vastaajista 37% (2016 = 33%) koki Talpan palveluiden kehittyneen positiivisesti ja vain 21% (2016 = 18%) heikentyneen. Tuloksista on nähtävissä selkeitä kehittämiskohteita: prosesseja tukevat tietojärjestelmät, asiakaslähtöinen toiminta, asiakkaan toiminnan tunteminen ja vastuunjaon selkeys.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista 38 % oli vastannut myös edellisen vuoden kyselyyn eli 62 % vastanneista olivat henkilöitä, jotka vastasivat kyselyyn ensimmäisen kerran. Lisäksi osa vastaajista oli vastannut vain lomakkeen alkuosan kyselyyn ja loppupuolen vastaukset olivat jääneet vastaamatta. Talpan näkemyksen mukaan jatkossa tulee vakiinnuttaa kyselyn otantaa niin, että se lähetetään mahdollisim-



14.12.2017

man hyvin kohdennettuna asiakkaille, jotka ovat Talpan ja asiakkaan rajapinnassa, todellisia palvelujen käyttäjiä. Toisaalta tulee myös kriittisesti tarkastella kyselyn pituutta, jotta asiakas ei jätä vastaamista kesken kyselyn.

**Esittelijä**

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

**Lisätiedot**

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100  
tuija.kuivalainen(a)hel.fi  
Pirjo Kivi, talouspäälikkö, puhelin: 310 25106  
pirjo.kivi(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



### 3

## Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2018 toimintasuunnitelma

HEL 2017-012660 T 02 02 01

### Päätösehdotus

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päättää hyväksyä taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2018 toimintasuunnitelman liitteen mukaisesti.

### Esittelijän perustelut

Helsingin kaupungin hallintosäännön 16.11.2016 11 luku 1 §:n mukaan liikelaitoksen johtokunta päättää alaiselleen liikelaitokselle tulosbudjetin ja toimintasuunnitelman, jotka sisältävät talousarvioon perustuvat tulostavoitteet, tarvittavat toimenpiteet ja resurssit sekä toiminnasta kertyvät tulot ja aiheutuvat menot.

Talousarvion noudattamisohjeiden mukaisesti liikelaitoksen tulosbudjetti sisältää tulostavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet ja vaadittavat resurssit sekä toimenpiteistä kertyvät tulot ja aiheutuvat kustannukset. Tulosbudjetissa on esitettävä määrärahoihin ja tuoloarvioihin liittyvät suoritteet, tunnusluvut ja toiminnalliset, mitattavat tavoitteet sekä toiminnallisten tavoitteiden yhteys kaupungin yhteisstrategiaan. Lisäksi liikelaitokset laativat rahoitus- ja investointibudjetit.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen henkilöstötoimikunta käsittelee tulosbudjetin ja toimintasuunnitelman kokouksessaan 11.12.2017. Mahdollinen henkilöstötoimikunnan lausunto annetaan tiedoksi johtokunnan jäsenille kokouksessa.

#### Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

#### Lisätiedot

Tuija Kuivalainen, toimitusjohtaja, puhelin: 310 25100  
tuija.kuivalainen(a)hel.fi  
Pirjo Kivi, talouspäälikkö, puhelin: 310 25106  
pirjo.kivi(a)hel.fi

### Liitteet

1 Talpan toimintasuunnitelma 2018



14.12.2017

Asia/3

---

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

---

**Postiosoite**

PL 230  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
talpa@hel.fi

**Käyntiosoite**

Sörnäisten rantatie 27 A  
Helsinki 50  
<http://www.hel.fi/talpa>

**Puhelin**

+358 9 310 2500

**Faksi**

+358 9 310 25110

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



14.12.2017

#### 4

### Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan kokousajat kevätkaudella 2018

HEL 2017-012791 T 00 00 02

#### Päätösehdotus

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päättää kevätkauden 2018 kokoukset seuraavasti:

Samalla johtokunta päättää, että Taloushallintopalveluliikelaitoksen kokousajoista ilmoitetaan yleisessä tietoverkossa osoitteessa [www.hel.fi](http://www.hel.fi). Johtokunnan kokouspaikkana on Taloushallintopalvelu, Sörnäisten rantatie 27 A, 2. krs, kokoushuone Lipas.

Lisäksi johtokunta päättää, että toimielimen puheenjohtaja voi, mahdollisuuksien mukaan varapuheenjohtajan kanssa neuvoteltuaan, asioiden vähäisen määrän tai muun erityisen syyn takia peruuttaa kokouksen tai muuttaa kokouksen alkamisaikaa päätettynä kokouspäivänä.

#### Esittelijän perustelut

Helsingin kaupungin hallintosäännön 3 §:n mukaan toimielin kokoontuu päättäminään aikoina sekä lisäksi puheenjohtajan tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtajan kutsusta.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Päivi I Turpeinen, hallintopäällikkö, puhelin: 310 25220  
[paivi.i.turpeinen\(a\)hel.fi](mailto:paivi.i.turpeinen(a)hel.fi)

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Otteet

##### Ote

Johtokunnan jäsenet ja varajäsenet  
Taloushallintopalvelu tj ja osastopäälliköt  
Kaupunginkanslia

##### Otteen liitteet

Esitysteksti  
  
Esitysteksti  
  
Esitysteksti